

# **PENERAPAN NILAI KODE ETIK KEDOKTERAN INDONESIA PADA ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Ratih Wirda Ningsih  
Dedi Afandi  
Mohammad Tegar Indrayana  
[ratihwn@gmail.com](mailto:ratihwn@gmail.com)

---

## **ABSTRACT**

*The behavior of the physicians while performing their profession regulated by The Indonesian Code of Medical Ethics or Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI). National Health Coverage (NHC) has been implemented since January 2014 which might change the performance of physicians. The aim of this research was to discover implementation of KODEKI values in National Health Coverage Era in Meranti Archipelago Regency that was reflected by the six values of KODEKI. The design of this research was using qualitative approaches with exploration method. Four of general practitioners who serve NHC patients in Meranti Archipelago Regency were selected by using snowball sampling method. Data were collected by doing depth interview recorded with an audio recorder. The result of this research showed that all of informants posses values of altruism, responsibility, idealism, accountability, scientific integrity and social integrity.*

**Keyword :** KODEKI values, National Health Coverage

## **PENDAHULUAN**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kode etik adalah norma yang diterima oleh kelompok sebagai landasan tingkah laku. Bagi tenaga kesehatan dokter, Ikatan Dokter Indonesia (IDI) telah menyusun standar profesi untuk seluruh dokter yang dibakukan dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI). KODEKI merupakan kumpulan peraturan etika yang menjadi tolak ukur perilaku ideal dari profesi dokter dalam

bertingkah laku secara profesional dan sebagai penghindar berbagai godaan penyimpangan profesi yang mungkin terjadi.<sup>1</sup>

Kinerja dokter belakangan ini sering mendapat kritisi. Kasus kelalaian medik atau malapraktik merupakan salah satu bukti dari pelanggaran dokter terhadap etika. Malapraktik berarti kurangnya keterampilan (*skills*) dan kepedulian dalam mendiagnosis suatu pengobatan.<sup>2</sup> Seorang dokter dikatakan telah melakukan kesalahan

apabila tidak memeriksa, tidak menilai, tidak berbuat atau tidak mengabaikan hal-hal yang baik dalam situasi yang sama, perlu diperiksa, dinilai, diperbuat atau diabaikan.<sup>3</sup>

Kebijakan baru oleh pemerintah disinyalir sebagai bentuk implementasi dari cita-cita bangsa Indonesia untuk mewujudkan kesejahteraan. Hal tersebut termaktub dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 amandemen keempat. Oleh karena itu pemerintah mengesahkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).<sup>4</sup>

Kebijakan SJSN merupakan suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).<sup>5</sup> Dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan, BPJS kesehatan menjamin seluruh masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.<sup>5,6</sup> Bentuk implementasi dari kebijakan ini direalisasikan menjadi jaminan kesehatan secara nasional dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mulai berlaku sejak 1 Januari 2014 lalu.<sup>7</sup>

Pelaksanaan kebijakan JKN menjadikan segala bentuk perubahan dalam sistem dan pelayanan yang diberikan dokter terhadap pasien sebagai problematika baru. Dokter pada Fasilitas Kesehatan Tingkat

Pertama (FKTP) menjadi *gatekeeper* sebagai penapis rujukan pasien. Sehingga dapat diupayakan untuk tidak memiliki beban kerja yang berlebihan (*overload*) yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>8</sup> Sistem pembayaran dokter di FKTP melalui sistem kapitasi berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar JKN dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) melalui *Indonesian Case Based Groups* (INA-CBGs).<sup>9</sup>

Dokter dituntut untuk pintar mengelola keuangan agar cukup dalam menggunakan kapitasi yang ada. Rendahnya tarif dapat memaksa dokter melakukan *fraud* (kecurangan) agar tarif naik dan biaya perawatan tertutupi dengan membatalkan tindakan yang wajib dilakukan dan melakukan tindakan yang tidak perlu.<sup>10</sup> Hal ini tidak sesuai dengan nilai akuntabilitas dalam KODEKI yang memberikan hak pasien dalam memutuskan tindakan yang telah dokter rekomendasikan. Nilai yang terkandung dalam KODEKI yaitu altruisme, responsibilitas, idealism, akuntabilitas, integritas ilmiah dan integritas sosial.

Kebijakan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS telah disosialisasikan kepada seluruh masyarakat di Indonesia termasuk Kabupaten Kepulauan Meranti. Sebanyak 1 rumah sakit, 9 puskesmas dan 2 klinik yang telah bekerjasama dengan JKN. Dokter umum yang berada di kabupaten Kepulauan Meranti berjumlah 39

orang.<sup>11</sup> Bentuk dari implementasi JKN tersebut dikhawatirkan bahwa dokter dapat terlibat dalam kecurangan JKN yang mengikis nilai etik profesi. Sehingga dokter yang melayani pasien harus siap memberikan pelayanan yang merata sesuai kompetensi. Selama ini belum ada penelitian dan evaluasi mengenai penerapan KODEKI dalam era JKN di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerapan nilai Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) pada era JKN, khusus di Kabupaten Kepulauan Meranti.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksplorasi. Waktu pengambilan data dilakukan pada Oktober 2016. Tempat pengambilan data dilakukan di RSUD, puskesmas dan klinik yang bekerjasama dengan JKN pada Kota Selatpanjang, Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini telah dinyatakan lulus kaji etik oleh Unit Etika Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Riau nomor 67/UN.19.5.1.1.8/UEPKK/2016.

Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *snowball sampling* yaitu pemilihan subyek penelitian berdasarkan suatu pertimbangan yang dapat memberikan informasi yang diperlukan. Besar sampel dalam penelitian kualitatif tidak

dipermasalahan. Penelitian dalam mencari sumber data dianggap memadai apabila telah sampai pada taraf *redundancy* yaitu sampel tidak lagi memberikan informasi yang baru. Awalnya peneliti menetapkan sampel awal yaitu dokter umum yang telah berpraktik minimal 1 tahun sebelum JKN dan telah melayani pasien JKN di Kabupaten Kepulauan Meranti minimal dalam waktu 6 bulan *sebagai key informan* awal selanjutnya akan ditentukan *key informan* lanjutan.

Penelitian ini akan dilakukan dengan mewawancarai subjek penelitian secara mendalam menggunakan panduan pertanyaan yang telah dipersiapkan dan direkam menggunakan alat perekam. Lalu akan dilakukan proses validitas dan reabilitas data dengan cara *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Data akan ditranskrip, dikoding dan dilakukan pengkategorisasian dengan menggunakan *perspective codes* taksonomi Bogdan dan Biklen. Data selanjutnya disajikan dalam bentuk tekstual.<sup>12</sup>

## HASIL PENELITIAN

### *Altruisme*

Nilai altruisme tergambar dengan kata kunci memiliki niat yang tulus untuk membantu pasien dan memenuhi panggilan saat keadaan darurat dan bersedia memberikan kontak pribadi yang siap dihubungi.

“....Semalam ada juga pasien pas saya mau pulang udah jam 4, ada lagi pasien datang. Terus ada bilang, tolong satu lagi pasien. Kalau minta tolong kita bantu....”

“....Apapun itu dimana aja, ya setiap namanya dokter ada disitu pasien darurat ya memang tanggung jawab dia...”

“...walaupun jadinya dia via phone.....apalagi ada kelompok prolanis ni kan, kita kasi contact person...”

Pernyataan informan tanpa variasi jawaban, seluruh informan memiliki jawaban yang sama bahwa memiliki niat yang tulus untuk membantu pasien, akan tetap melayani pasien darurat dan bersedia memberikan kontak pribadi. Peneliti melakukan *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan mengenai pernyataan informan. Peneliti menanyakan apakah informan pernah menolak pasien yang datang. Berdasarkan hasil *cross check* terdapat kesesuaian jawaban dengan jawaban yang disebutkan oleh informan, bahwa informan tetap akan melayani pasien jika mereka masih berada di masing-masing fasilitas kesehatan.

#### *Responsibilitas*

Nilai responsibilitas dari seluruh pernyataan-pernyataan informan memenuhi kata kunci yaitu mempertanggungjawabkan semua

tindakan medis kepada Tuhan Yang Maha Esa dan bersedia ditempatkan di daerah konflik seperti kerusuhan atau terpencil.

“...kalau itu memang menyalahi yaa, jangan kan di kedokterannya dari segi agama juga salah kan...”

“...tetap bertugas, karena saya sering seperti itu. Itu sudah bermacam kerusuhan di Meranti ini dan saya sering diminta untuk membantu masyarakat yaa...”

Seluruh informan memiliki nilai responsibilitas dengan menyatakan kata kunci dari responsibilitas. Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan menanyakan kepada *key informan* awal dan *key informan* lanjutan bahwa di saat konflik yang belum lama terjadi di Selatpanjang, memang benar informan-informan turut andil dalam menangani kasus tersebut dan informan tetap memberikan pelayanan pengobatan pada hari itu. Peneliti mendapatkan kesesuaian jawaban seperti apa yang disampaikan oleh informan. Peneliti juga melakukan *cross-check* terhadap anggota masyarakat sekitar fasilitas kesehatan. Dari pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh informan, triangulasi dan observasi yang dilakukan ditemukan seluruhnya mengandung nilai responsibilitas.

### *Idealisme*

Penelitian yang didapatkan dari pernyataan seluruh informan memiliki nilai idealisme dengan memenuhi kata kunci tidak berkata jujur terhadap kesalahan pengobatan teman sejawat kepada pasien, memberitahu kesalahan medis teman sejawat dan melaporkan kesalahan medis teman sejawat kepada organisasi profesi.

“...prinsipnya kita tidak boleh mengintervensi terapi orang.... Tidak harus menjelekan kawan... jika ada mungkin teman sejawat kita melakukan pengobatan terapi yang mungkin kurang sesuai dengan indikasi sementara pasien berobat dengan kita berarti kita anggap menjadi pasien kita tanpa mengintervensi obat sejawat itu...”

“...gak lah, kalau itu.... Hal-hal sensitif seperti itu ketika dikabari dengan orang lain, siap-siap kita bakal diperlakukan kayak gitu sama teman lain.... Tapi sesama saling mengingatkan, itu yang mungkin, yaa kan. Kalau menegur bukan hak kita, tapi kalau saling mengingatkan dan saling sharing biasa itu yang memang harus kita lakukan....”

Dari pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh informan diatas

ditemukan seluruhnya mengandung nilai idealisme profesi. Peneliti tidak menemukan variasi jawaban dari pernyataan informan, seluruh informan memiliki jawaban yang sama. Peneliti melakukan triangulasi dengan *key informan* awal dan *key informan* lanjutan dengan menanyakan apakah informan pernah mengingatkan teman sesama kerja akan kekeliruan tindakan medis. Peneliti mendapatkan kesesuaian jawaban dengan yang telah dikemukakan oleh informan.

### *Akuntabilitas*

Penelitian yang dilakukan terhadap empat orang informan menunjukkan bahwa seluruh informan memiliki nilai akuntabilitas tergambar dari pernyataan-pernyataan yang diberikan informan dengan kata kunci melaksanakan praktik kedokteran dengan etis dan menerima kritikan pasien dengan lapang dada.

“...konsep kita menjelaskan ke pasien itu. Ketika kita menjelaskan dengan benar, dengan baik dan dia pun mengerti pasien...”

“...Banyak masukan dari masyarakat. Untuk sekarang ini ya itu zaman yang memang harus nerima. Dan itu biasa. Yang dihadapan langsung pun kita pernah apalagi model secarik kertas...”

Seluruh pernyataan dari informan mengandung nilai akuntabilitas yang sesuai dengan kata kunci. Hal tersebut terdapat didalam jawaban-jawaban informan di atas dan tanpa variasi jawaban. Hasil observasi langsung oleh peneliti ditemukan kesesuaian jawaban informan dengan memberikan keterangan penjelasan kepada pasien. Peneliti melakukan proses triangulasi dengan cara *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan dengan menanyakan bagaimanakah sikap informan tersebut saat melayani keluhan pasien. Peneliti mendapatkan kesesuaian jawaban seperti apa yang disampaikan oleh informan.

#### *Integritas ilmiah*

Nilai integritas ilmiah yang merupakan salah satu nilai dalam kode etik kedokteran. Nilai integritas ilmiah tergambar dari pernyataan-pernyataan informan yang sesuai dengan kata kunci membuka diri untuk pengetahuan kedokteran yang baru dan mengikuti perkembangan ilmu kedokteran. Pernyataan-pernyataan informan tersebut adalah sebagai berikut :

“...oh sering. Pelatihan seorang dokter bukan hanya seminar. Contoh disaster management, Pendidikan Kedokteran Berkelanjutan...”

“...dari komite medik ada namanya pendidikan dokter berkelanjutan... ada dari

dokter spesialis memberikan penyegaran...”

“...itu banyak, pelatihan paling sering di puskesmas karena dia berkait dengan program kan... Belum lama ini ada TB, pelatihan penyakit tidak menular di Batam...”

Tidak terdapat variasi jawaban berdasarkan pernyataan-pernyataan informan diatas bahwa informan mengikuti seminar, pelatihan atau pendidikan kedokteran berkelanjutan. Peneliti melakukan triangulasi terhadap pernyataan-pernyataan informan dengan melakukan *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan mengenai pernyataan informan tersebut, apakah informan ada mengikuti pelatihan, seminar atau pendidikan kedokteran berkelanjutan dan kapan terakhir kalinya. Peneliti menemukan kesesuaian jawaban dan seluruh informan memiliki nilai integritas ilmiah.

#### *Integritas sosial*

Penelitian pada seluruh informan didapatkan memiliki nilai integritas sosial. Nilai integritas sosial tergambar sesuai kata kunci mampu berkomunikasi efektif.

“...sebisanya membangun rapport... Yang darurat dulu laksanakan baru konsul ke dokter penanggung jawab di ruangan...”

“...Makanya bina komunikasinya dulu, jadi ketika itu ketika kita dah bina komunikasi terapeutik...Lebih ke kegiatan-kegiatan promosinya lah. Kegiatan luar gedung, kegiatan program kita jadikan satu. Kita kayak ada kelompok Prolanis yang BPJS itu, diabetes dan hipertensi itu digabungkan...”

Nilai integritas sosial tergambar dari jawaban-jawaban informan dan disesuaikan dengan kata kunci. Peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan cara *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan mengenai hubungan baik informan dengan pasien, teman kerja dan lingkungan. Hasil *cross check* menunjukkan kesesuaian dengan jawaban informan.

## PEMBAHASAN

Seluruh pernyataan informan pada penelitian ini mengandung nilai altruisme juga dapat dilihat dari sikap informan dalam menjalankan praktik profesi sehari-hari. Tindakan altruistik merupakan bentuk perilaku untuk kebaikan orang lain. Perilaku tersebut timbul bukan karena adanya tekanan atau kewajiban, melainkan tindakan yang bersifat suka rela dan tidak berdasarkan norma-norma tertentu. Tindakan tersebut meminta pengorbanan waktu, usaha, uang dan tidak ada imbalan atau pun *reward* dari pelakunya.<sup>13</sup>

Hasil penelitian Maryani menyatakan bahwa banyak faktor yang dapat menyebabkan seseorang berbuat altruisme yaitu faktor pribadi dan faktor luar. Salah satu faktor luar yang menyebabkan sikap altruisme faktor yaitu desakan waktu, pelaku berusaha memberikan pertolongan pada situasi yang benar-benar harus di tolong dalam keadaan mendesak.<sup>14</sup>

Nilai responsibilitas dapat dilihat dari pernyataan informan yang memenuhi kata kunci “mempertanggungjawabkan semua tindakan medis kepada Tuhan Yang Maha Esa”. Informan mengatakan setiap tindakan yang dilakukan berdasarkan indikasi medis bukan atas permintaan pasien. Hal ini karena informan mempertanggungjawabkan semua tindakan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Profesi dokter memiliki tugas mulia karena saat menyelesaikan pendidikan Ilmu Kedokteran wajib mengangkat sumpah yang melibatkan Tuhan Yang Maha Esa sebelum melaksanakan tugas di masyarakat. Tugas dokter berhadapan langsung dengan anggota masyarakat yang dengan penuh kepercayaan menyerahkan diri kepada dokter. Sudah sewajarnya dokter menyadari bahwa dokter selalu mendapat pengawasan dari Tuhan.<sup>15</sup>

Nilai idealisme dalam penelitian ini dapat dilihat dari pernyataan informan yang sesuai dengan kata kunci tidak berkata jujur



terhadap kesalahan pengobatan teman sejawat kepada pasien, memberitahu kesalahan medis teman sejawat dan melaporkan kesalahan medis teman sejawat kepada organisasi profesi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh pernyataan informan mengandung nilai unsur idealisme. Informan menyatakan bahwa mengingatkan teman sejawat dalam kekeliruan pelayanan menjadi tanggung jawab dalam tempat kerja. Teman sejawat yang melakukan kesalahan tidak perlu ditegur di depan pasien. Hal ini informan menyadari ingin memperlakukan sejawat sebagaimana ia ingin diperlakukan.

Menurut Penyelenggaraan Praktik Kedokteran yang Baik di Indonesia, hal ini sesuai bahwa dokter tidak dibenarkan mengkritik teman sejawat melalui pasien yang mengakibatkan turunnya kredibilitas sejawat tersebut. Selain itu tidak dibenarkan seorang dokter memberi komentar tentang suatu kasus, bila tidak pernah memeriksa atau merawat secara langsung.<sup>16</sup>

Pada keadaan terjadi hubungan buruk dengan teman sejawatnya, hendaknya wajib diselesaikan secara musyawarah antar sejawat. Kalau dengan cara demikian juga tidak terselesaikan, maka dapat meminta pertolongan pengurus Ikatan Dokter Indonesia (IDI) atau Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK) untuk menjelaskannya.<sup>1</sup>

Seluruh pernyataan informan berdasarkan hasil wawancara mengandung nilai akuntabilitas.

Pernyataan tersebut sesuai dengan kata kunci berempati terhadap keluhan yang disampaikan pasien dan menerima kritikan pasien dengan lapang dada. Informan bertanggung jawab memberikan empati dalam menanggapi keluhan pasien dengan memberikan penjelasan mengenai segala hal yang berkaitan dengan keluhan pasien. Peneliti mendapat jawaban yang sama dari informan yaitu tanpa variasi jawaban.

Hasil penelitian Handayani yang dilakukan di RSUD Sunan Kalijaga Demak mengungkapkan bahwa empati dokter Poli yang dapat direalisasikan dalam kepuasan pasien dari 90 pasien diketahui bahwa 57% mengatakan baik sedangkan 43% pasien menyatakan kurang baik. Hal ini dapat diketahui dari pasien yang menyatakan baik yaitu tentang pertanyaan dokter menghargai apa yang pasien inginkan dalam melakukan setiap tindakan dan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu dokter tidak meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien.<sup>17</sup>

Seluruh pernyataan informan berdasarkan hasil wawancara mengandung nilai integritas ilmiah. Pernyataan tersebut sesuai dengan kata kunci meluangkan waktu untuk mengikuti perkembangan ilmu kedokteran. Peneliti mendapat jawaban yang sama dari informan yaitu tanpa variasi jawaban.

Keberlangsungan untuk mengikuti perkembangan ilmu sangat tergantung pada motivasi para dokter itu sendiri. Adanya



dorongan profesional untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pasien, dorongan untuk memenuhi kewajiban kepada pemberi kerja dan dorongan untuk memperoleh kepuasan kerja dan mencegah kejenuhan sebagai motivasi.<sup>18</sup>

Nilai integritas sosial terlihat berdasarkan pernyataan-pernyataan informan melalui kata kunci mampu berkomunikasi efektif kepada pasien, menyediakan waktu untuk memberikan edukasi kepada pasien dan memberitahukan prognosis kesalahan medis yang fatal maupun tidak dalam pengobatan. Seluruh informan dalam penelitian ini mengandung nilai integritas sosial dimana mereka menyadari pentingnya berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan keluarga untuk setiap pengobatan dan rencana tindakan yang diberikan sesuai keluhan pasien.

Hal ini sesuai dengan kompetensi komunikasi adalah salah satu area kompetensi dalam standar kompetensi dan pendidikan dokter dan telah disahkan oleh KKI. Setiap tindakan kedokteran atau kedokteran gigi yang akan dilakukan oleh dokter atau dokter gigi terhadap pasien harus mendapat persetujuan setelah pasien mendapat penjelasan secara lengkap. Penjelasan tersebut meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan lain dan risikonya, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis tindakan baik tertulis atau lisan.<sup>19</sup>

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa seluruh informan yang merupakan dokter umum yang melayani pasien JKN di Kabupaten Kepulauan Meranti mengandung nilai-nilai altruisme, responsibilitas, idealisme, akuntabilitas, integritas ilmiah dan integritas sosial yang dapat dilihat dari pernyataan serta sikap dalam menjalankan profesi sehari-hari.

Penelitian ini belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai penerapan nilai KODEKI dokter umum sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut dengan metoda yang berbeda, seperti metode kuantitatif, untuk dapat menyimpulkannya. Bagi dokter rumah sakit, puskesmas dan klinik agar dapat mengevaluasi kembali mengenai penerapan nilai KODEKI, memperbarui ilmu pengetahuan dan mempertahankan penerapan nilai KODEKI yang telah ada sehingga dapat tercapainya optimalisasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia. Kode Etik Kedokteran Indonesia. Jakarta: PBIDI; 2012
2. Idries dr. Pedoman Praktis Ilmu Kedokteran Forensik. Jakarta: Sagung Seto; 2009

3. Sukri Q. Kejahatan Oleh Dokter : Suatu Tinjauan Penegakan Hukum. Jurnal Kriminologi Indonesia. 2002;2(9):58
4. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta; 2009
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Jakarta: Presiden Republik Indonesia; 2004
6. Presiden Republik Indonesia. UU No. 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Jakarta; 2011
7. Tim Penyusun Bahan Sosialisasi dan Advokasi JKN. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dan Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Tim Program JKN; 2014
8. BPJS Kesehatan. Panduan Praktis *Gate Keeper Concept*, Faskes BPJS Kesehatan. Jakarta; 2014
9. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Jakarta; 2014
10. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2015 Tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan pada Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta; 2015
11. Statisitk Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. [database]. Sarana kesehatan. Badan Pusat Statisitik. 2014. [diakses tanggal 23 Mei 2016] Tersedia: <http://merantikab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/9>
12. Sugiyono. Populasi dan Sampel. Dalam : Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Edisi ke – 7. Bandung: CV. Alfabeta; 2012 : 49
13. Kisworo S. Winahyu GS. Beban Kerja dan Perilaku Altruistik Pegawai Puskesmas. Sekolah Tinggi Ilmu Psikologi Yogyakarta: Yogyakarta; 2014
14. Maryani T. Gambaran Altruisme pada Kader Posyandu. Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma: Jakarta; 2011
15. Konsil Kedokteran Indonesia. Sewindu KKI. Jakarta Pusat; 2014
16. Konsil Kedokteran Indonesia. Buku Penyelenggaraan Praktik Kedokteran yang

- Baik di Indonesia:  
Jakarta;2006
17. Handayani DS. Analisa Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poli dalam Triwulan I Tahun 2014 di RSUD Sunan Kalijaga Demak: Demak; 2014
  18. Sadikin ZD. Profesionalisme bagi Profesi Dokter. Badan Pengembangan dan Pendidikan Keprofesian Berkelanjutan (P2KB) Ikatan Dokter Indonesia. Maj Kedokt Indon: 58(4); 2008
  19. Menkes Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinik Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer; Jakarta:2014